图书馆书库社会化运营服务

参数说明书

1. 项目概况

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | 单位 | 数量 | 服务期 |
| 2024年图书馆书库社会化运营服务 | 项 | 1 | 1年 |

1. 管理总体要求

本项目服务区域为某大学本部图书馆三楼书库（重庆市沙坪坝区高滩岩正街30号），以及大学城密集封存库区域。本次项目服务范围包括图书馆自科书库（约18.8万册图书、198个阅览座位、2台扫描仪）流通业务，负责大学城密集封存书库管理工作。服务期限为一年，服务形式为驻场服务，驻场人数不得少于3人（含负责人一名）

在合同期限内，为甲方提供专业化的书库运营服务，保障自科书库正常开放、流通外借业务正常进行、阅读推广工作按需开展。

此外还包括大学城密集封存书库管理工作：需封存图书的上架、排架、下架，配套设备状态检查巡视。

1. 人力资源配备及要求

**（一）人员配备要求**

1.项目负责人（1名）：

## （1）政治合格，自觉遵守党和国家、军队的法律法规和各项政策，无违法、违纪行为。

## （2）身心健康，外貌端正，符合陆军军医大学聘用社会人员的体检要求。

## （3）通过图书馆读者服务培训且合格。

## （4）具有三年以上图书馆流通服务经验，有较强的沟通、组织、协调能力，形象气质较好，头脑灵活，有亲和力，责任心强，具备一定的管理能力（投标文件中需提供详细的负责人参与的图书馆流通服务项目案例）。

## （5）45岁以下，大专以上文化程度，能熟练操作计算机和常用办公软件，熟悉图书馆流通工作基本流程，具备数据分析能力和文字总结记录能力。

## （6）保密意识强，不得以任何形式向他人或机构泄露甲方信息。

2.图书管理员（2名）

## （1）政治合格，自觉遵守党和国家、军队的法律法规和各项政策，无违法、违纪行为。

## （2）身心健康，外貌端正，符合陆军军医大学聘用社会人员的体检要求。

## （3）通过图书馆读者服务培训且合格。

## （4）爱岗敬业、团结协作、学习能力强，服务意识强，吃苦耐劳，服从安排。

## （5）45岁以下，大专以上文化程度，能熟练操作计算机和常用办公软件。

## （6）保密意识强，不得以任何形式向他人或机构泄露甲方信息。

**（三）员工聘用及管理**

1.员工聘用

乙方按照合同约定人数和具体岗位要求履行人员招聘、政治审查、体检、培训、监督、管理、考核等职责。确保员工政治合格、品行端正、无违法记录、无任何劣迹、身体健康、踏实肯干、愿意为军队提供服务。

公司招聘的工作人员需符合国家及重庆市相关规定，并满足本合同招聘要求。公司内部人事管理，应按照合同及国家、重庆市相关法规实施。公司应依法与员工建立劳务关系。

2.员工人事及资质材料办理

公司必须在本合同员工进入大学场地工作前向校方报备以下资料：人员动态信息统计表、个人情况登记表、个人身份证复印件、健康证明（核查原件、报备复印件）、政审证明、无犯罪记录证明。乙方必须将所有员工信息和各类资料向甲方报备，经甲方审核通过后方可上岗工作；主管负责人配备要经大学同意。

3.人员到岗及更换

员工无故不到岗的，甲方按照缺岗情况以日为单位扣除岗位对应工资的服务费。岗位存在缺位的，应在五个工作日内完成人员补充，否则，按员工无故不到岗进行处置。

员工离职、新聘必须在上岗前以书面形式向甲方报备。大学对公司新聘人员进行核查，对素质差、不称职人员，有权要求公司调离。

更换、辞退（调离）：公司辞退（调离）项目负责人，应提前1个月向甲方发辞退（调离）函告知，明确人员辞退（调离）后其岗位负责人，确保工作能连续开展。大学对辞退（调离）人员持反对意见的，未协商达成一致意见，公司不得辞退（调离）人员。新聘项目负责人应有1个月试用期，试用期开始前，乙方应给甲方发放项目负责人试用函，明确安排在职项目负责人对其进行帮带；试用期内，员工管理与岗位责任一律由帮带人承担；试用期结束，按项目负责人考核、任命程序办理。

1. 岗前培训

乙方应制定并提供必要的岗前培训方案，在入驻前对服务人员进行必要的岗前培训。培训内容主要包括对上岗人员进行中图分类法（第五版）、图书编目加工工序、排架与移架、读者常见问题解答、开放指南、图书馆借阅规则、服务标准话术、应急处理等基础专业知识，不低于50学时。

5.其它要求

乙方项目负责人应对大学负责，接受甲方管理，有事离开工作区域、休假等必须经管理部门批准，并由乙方安排代其行使职责人员。

乙方不得安排本合同员工从事与本合同服务内容无关的任何工作。乙方员工因病、因事未上班的，应合理安排值守人员。

乙方应对所属人员严格教育管理，遵守甲方管理制度和规定，接受甲方管理人员监督，对素质较差和不称职的员工，乙方应主动与甲方沟通，及时予以更换；同时甲方也有权对素质较差和不称职的员工提出更换意见。

乙方须有一年以上的部队、院校、政府机构等部门图书馆运营或服务经验。

1. 具体服务内容及要求

**（一）服务内容**

根据《中国人民共和国劳动法》及其他有关法规和政策规定，结合本单位业务需要，拟向图书馆专业服务机构采购流通阅览外包服务。主要负责图书馆自科书库（约18.8万册图书、198个阅览座位、2台扫描仪）流通业务，根据需要兼顾密集封存库业务。具体内容包括：

1. 负责解答读者咨询。

2. 负责书库内图书上架、下架、移库定位等工作。

3. 负责借、还书刊及统计工作。

4. 负责图书剔旧工作。

5. 负责读者的电子借阅证办理。

6. 负责大学城密集封存库管理工作。

7. 配合开展阅读推广工作。

8. 配合数据库日常检测工作。

9. 开展原生资源数字化扫描工作。

10. 负责自科书库安全管理工作。

11. 负责离校毕业生图书归还管理工作。

12. 负责自科书库设施、设备保养维护等工作。

13. 参与图书馆集体任务，根据分工完成分配任务。（如过刊装订、图书清查、移库调拨等）

14. 负责校区内自助借还柜图书定期更新。

15. 负责自科书库读者滞留物品管理及领取。

16. 负责书库阅览区管理和维护，保持责任区域干净整洁。（包括闭馆清理占座物品、维持秩序、绿植养护等）

17. 按照甲方要求提供工作日报、工作周报、工作季报、工作年报等过程管理文档，以便甲方评估工作结果。

18. 与所负责业务相关的其他事项。

**（二）服务要求**

1. 严格遵守大学及图书馆的各项规章制度，爱岗敬业，微笑服务。

2. 工作时间按要求着工装，不得从事与工作无关的事情，严禁擅离职守。

3. 按甲方要求的开闭馆时间（提前10-20分钟开馆，按时闭馆）做好开闭馆，严格交接班手续，做好值班记录。

4. 熟悉图书馆资源、服务及相关借阅政策，为读者提供咨询解答、图书借阅指引、电子资源使用等服务。

5. 严格遵守工作纪律，不得将甲方图书和设备私自带出、外借，因工作失误造成的图书流失，由乙方承担。

6. 经常巡视书库，读者违反图书馆规定时及时有礼有节制止，不与读者发生冲突。

7. 书库保持整齐有序，图书及时上架，排架错架率低于3%。

8. 做好新书接收、旧书下架、书库图书倒架、定位等工作。

9. 图书简单修补、贴标、数据处理等，无法修补的图书应向图书馆及时报备。

10. 接受消防等安全培训，具有处理突发性事件的基本能力。

11. 开展阅读推广工作，包括主题展览、阅读推广活动等。

12. 按照甲方要求定期进行防火防盗安全检查，提供安全检查记录表。

13. 保质保量完成图书馆交付的其他工作。

14. 书库开放期间，在岗人数不少于1人。

15. 常态化清查不符合馆藏原则的图书，并提供图书巡查记录表。

1. 考核考评

**（一）月度考核表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 标准内容 | 监管要求考评 |
| 管理服务 | 1.乙方每月1日前应向甲方提供完整的人员服务计划，服务计划应包括人员排班计划表、人员分工等，乙方未按照人员服务计划执行的发现1次，扣除2分。 | -2 |
| 2.管理组织机构健全，人员配置符合合同要求，自觉遵守校方的各项制度，因乙方原因造成派驻人员不符合甲方要求的，发现1次，扣除2分。 | -2 |
| 3.如因乙方原因，服务人员不符合甲方要求，应在3天内调整为完全符合甲方要求的派驻人员，未在规定时间内提供的，一次扣2分。 | -2 |
| 4.项目负责人应每月向图书馆当面汇报一次服务情况总结，包括人员工作情况、服务情况、问题反馈及优化内容等，未按要求按时汇报的，1次扣除2分。 | -2 |
| 5.派驻人员按规定着装，举止得体大方。未按要求着装，发现1次，扣除1分。 | -1 |
| 工作纪律 | 1.派驻人员工作过时长须达到合同要求，每周不少于40小时/人。派驻人员工作时长不达标，每人每次扣2分。 | -2 |
| 2.提前15分钟到岗，做好准备工作。未按规定时间到馆，一次扣2分。 | -2 |
| 3.执行签到制度。未进行上班打卡，1人1次扣1分。 | -1 |
| 4.不迟到早退。迟到或者早退一次，扣2分。派驻人员若累计出现3次迟到早退，乙方有权要求更换新的人员，所有人员累计出现5次，甲方有权终止合同。 | -2 |
| 5.书库工作期间，保持安静，不大声喧哗，不与无关人员闲聊。未按要求，发现一次扣2分。 | -2 |
| 6.工作期间，遵守工作纪律。严禁在服务台吃零食，玩手机。发现一次，扣2分。 | -2 |
| 工作态度 | 1.主动微笑服务，礼貌接待读者，不得和读者发生冲突。未按要求，发现一次扣2分。 | -2 |
| 2.服从馆内工作安排。不服从要求，一次扣2分。派驻人员若累计三次，乙方有权要求更换新的外派人员。 | -2 |
| 工作质量 | 1.工作不力，接到投诉。经核实无误后，发现一次，扣2分。派驻人员若累计三次，乙方有权要求更换新的外派人员。所有人员累计出现5次，甲方有权终止合同。 | -2 |
| 2.按要求做好工作日常交接登记工作，确保工作连续性。未做登记，发现一次，扣2分。 | -2 |
| 3.架面整齐、图书摆放合理。未按要求，发现一次扣2分。 | -2 |
| 4.需上架图书及时上架，无滞留图书。未按要求，发现一次扣2分。 | -2 |
| 5.错架乱架率小于3%。如不达标，发现一次，扣2分。 | -2 |
| 6.及时按要求对不符合馆藏原则的图书进行清查下架，发现未及时清查下架的图书一册，扣2分。累计发现5册以上，甲方有权终止合同。 | -2 |
| 7.工作人员每日定期巡查书库，巡查排架、书架、图书等基本情况，并向图书馆提供巡查记录表，未按时提供的，1次扣2分。 | -2 |
| 安全管理 | 1.严禁服务人员使用大功率电器，擅自对线路或电表进行改装，私拉乱接电线、网线的情况；严禁擅自乱用水电和违反消防安全现象发生。未按要求的，发现1次，扣除5分。 | -5 |
| 2.发现书库存在的安全隐患并及时做出处理，并书面上报图书馆，未按要求的，发现1次，扣除5分。 | -5 |
| 3.违反大学保密规定和制度，出现1次，扣10分，并有权终止合同。 | -10 |
| 4.由乙方原因造成的任何事故，出现1次，扣除10分，并有权终止合同。 | -10 |
| 5.未按规定管理书库，造成图书或设备遗失，造成严重后果，出现一次扣10分，并有权终止合同。 | -10 |
| 6.每月定期巡查书库安全隐患问题，向甲方提供安全巡查记录，未按时提供的1次扣5分。 | -5 |

考核时间： 年 月 日至 年 月 日

考核成绩：

考核单位：

**（二）季度考评表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 考核项目 | 分值100分 | 得分 | 备注 |
| 管理服务 | 20 |  | 参照日常考核考评表中内容，进行综合评分 |
| 工作纪律 | 20 |  |
| 工作态度 | 20 |  |
| 工作质量 | 20 |  |
| 安全管理 | 20 |  |

**（三）考核成绩评定结果运用**

总体考核为一个自然年，辅以每月定期考核考评，每季度考核。

每月考核主要从管理服务、工作纪律、工作态度、工作质量、安全管理方面考核评价。季度考核参考每月考核结果及日常表现进行综合考核。

季度考核最终成绩=3个月的月度考核平均成绩\*60%+季度考核成绩\*40%。总分在90分以上为A级，89-80为B级，79-70为C级，69-60为D级，低于60分为E级。

季度考核最终成绩为A级或B级不扣履约保障金，考核为C级，扣除履约保证金10%，D级扣除履约保证金20%，E级扣除履约保证金30%。如乙方四个季度考核分别为C级、D级、A级、B级，履约保证金则最终需扣除40%（10%+20%）。若乙方一个季度考核为E级或连续两个季度考核结果为D级，则甲方有权终止合同。

## 图书馆开放时间

工作日开放时间

上午 8:00—12:00

下午 14:30—18:00(冬季作息)

15:00—18:20(夏季作息)

晚上 19:00—22:00

周末开放时间

周六 同工作日时间

周日 只开放上午

节假日开放时间

上午 8：30—11：30

下午 14:30—17:30(冬季作息)

15:00—17:30(夏季作息)

晚上 19:00—22:00

寒暑假开放时间

周一至周五 上午 8:30-11:30

下午 15:00-17:30

备注：根据大学安排可能有适当微调，春节期间闭馆。

1. 商务要求

（一）交付（服务）时间、地点

1.交付（服务）时间：合同签订一月内

2.交付（服务）地点：某大学本部高滩岩营区

（二）报价要求

本次采用人民币报价招标金额为一次性包干价，投标报价包括但不限于人员的工资、保险、各项福利、加班费、通讯费、办公用品（低值易耗品）费管、理费、税费等，工作餐自行解决，乙方需为派驻人员购买个人意外伤害险。

报价应包含实施本项目一切费用，投标人充分了解项目实际情况和招标要求，测算合同期内所有成本进行综合报价，中标后甲方不再调整合同价和相关费用。投标人投标时自行考虑并承担履行合同的一切风险。

（三）保密要求

对采购单位提供的人员、地址、采购情况等信息要保守秘密，不得向外界透露。中标通知书发出后，采购单位将与中标供应商签订保密协议。

（四）付款及结算方式

服务费每3个月支付一次。每期结算时，中标人向采购人开具发票，采购人以转账方式向中标人支付合同服务费用。

（五）履约保证金和质量保证金

1.本项目不收取质量保证金。

2.中标人在合同签订前向采购人提交合同金额的10%作为履约保证金，履约保证金在合同期满且处理完合同期内发生的工伤、劳资纠纷等遗留问题并按期撤场后30个工作日内，根据考评结果退款无息退款。

1. 实施意见
2. 采购方式

竞争性谈判

1. 特定资格要求

无

1. 保密要求

乙方签订保密协议，未经甲方允许不得以任何目的、任何方式将本项目相关内容和在驻场工作中获悉的甲方信息泄露给不相关的第三方。